Erste Bank AD Podgorica
Arsenija Boljevića 2A
81000 Podgorica
www.erstebank.me

19991
info@erstebank.me

Opšti uslovi korišćenja Erste NetBanking usluge za Poslovne subjekte

U primjeni od 08. 04. 2024. godine

1. UVODNE ODREDBE

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima, imaju sljedeće značenje:

1.1. Banka – izdavalac Opštih uslova je Erste Bank AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka), ul. Arsenija Boljevića 2A, MB 02351242, račun broj 907-54001-10, SWIFT kod OPPOMEPG, internet stranica Banke:

www.erstebank.me, info telefon: 020/ 440-440, e-mail: info@erstebank.me. Organ ovlašćen za nadzor nad poslovanjem Banke kao pružaoca platnih usluga je Centralna banka Crne Gore.

1.2. Akti Banke – u smislu odredbi Opštih uslova su svi dokumenti i odluke koje po propisanoj proceduri donose ovlašćena tijela Banke i koja su Klijentu dostupna putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obaveze prema Banci kao i Banke same (na primjer: Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za Poslovne subjekte, Odluka o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa Poslovnim subjektima i sl.). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom.

1.3. Poslovni subjekt – je pravno lice, organ državne vlasti, organ državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruženje i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno, NVO i drugi) i preduzetnik- odnosno fizičko lice koje se bavi privrednom djelatnošću radi sticanja dobiti, a tu djelatnost ne obavlja za račun drugoga, kao i fizička lica koja obavljaju djelatnost nezavisne profesije uređene posebnim propisima ako tim propisima nije drugačije uređeno, te ostali nepotrošači koji mogu imati status rezidenta ili nerezidenta.

1.4. Zakonski zastupnik – osoba ovlašćena za zastupanje Poslovnog subjekta, kojoj je ovlašćenje za zastupanje dato zakonom ili odlukom ovlašćenih lica Poslovnog subjekta.

1.5. Klijent – Klijentom se za potrebe ovih Opštih uslova smatra Poslovni subjekt koji je sa Bankom zaključio Okvirni ugovor o platnim uslugama.

1.6. Račun – svaki transakcioni račun Klijenta otvoren u Banci, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u nacionalnom ili međunarodnom platnom prometu, kao i u drugih usluga platnog prometa.

1.7. Opšti uslovi računa – Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za Poslovne subjekte.

1.8. Usluge elektronskog bankarstva – Erste NetBanking usluga za Poslovne subjekte koja omogućava korišćenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa sa inostranstvom, i uvid u sve kreditne i depozitne račune klijenata.

1.9. Opšti uslovi – Opšti uslovi korišćenja Erste NetBanking sluge za Poslovne subjekte.

1.10. Pristupnica – predstavlja Zahtjev za korišćenje, izmjenu ili otkaz Erste NetBanking usluge za poslovne subjekte i dodjeljivanje, izmjenu ili otkaz ovlašćenja Ovlašćenom korisniku u okviru Usluge elektronskog bankarstva (u zavisnosti od toga koju opciju Klijent izabere na formularu).

1.11. Podnosilac pristupnice i ovlašćenja – Klijent koji predajom potpisane i ovjerene Pristupnice od Banke traži mogućnost korišćenja Usluge elektronskog bankarstva.

1.12. Ugovor – Ovi Opšti uslovi zajedno sa potpisanom i odobrenom Pristupnicom čine Ugovor o korišćenju Usluge elektronskog bankarstva koji Korisnik zaključuje s Bankom.

1.13. Korisnik – Poslovni subjekt kojem je Banka odobrila korišćenje Usluge elektronskog bankarstva. Korisnik može postati samo Poslovni subjekt koji u Banci ima otvoren Račun.

1.14. Ovlašćeni korisnik – fizičko lice koje je Zakonski zastupnik Korisnika putem Pristupnice ovlastio za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva.

1.15. Platna transakcija – prijenos novčanih sredstava koji je Korisnik inicirao on-line bankarstvom uključujući I online transakcije nastale Platnom karticom (u daljem tekstu: Transakcija)

1.16. Platna kartica je platni instrument koji omogućava njenom imaocu plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućava isplatu gotovog novca, odnosno korišćenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju

1.17. Potpisivanje transakcija – podrazumijeva autorizaciju platnih naloga za izvršenje. Transakcije se potpisuju onim sredstvom autentifikacije kojim se korisnik prijavio na uslugu elektronskog bankarstva u okviru koje želi potpisati svoje transakcije.

1.18. Terminski plan – je poseban Akt Banke kojim se definišu rokovi, načini i uslovi izvršavanja platnih transakcija.

1.19. Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju – mehanizmi i podaci za autentifikaciju Ovlašćenog korisnika neophodni za pristup Usluzi elektronskog bankarstva i za autorizaciju Transakcija, a koji se nalaze u okviru sigurnosnog kompleta. Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju je u vlasništvu Banke i Korisnik je dužan vratiti na zahtjev Banke.

1.20. Sigurnosni komplet – korisničko ime, Erste Display kartica, Erste Token, jednokratna lozinka (OTP - One Time Password), serijski broj mTokena ili Tokena, PIN, aktivacijski kodovi i mPIN, ili neki drugi sistem ili uređaj koji je potreban za identifikaciju, autentifikaciju i autorizaciju Ovlašćenog korisnika i njegovih akcija.

1.21. Erste Display kartica – kartica koja se izdaje Ovlašćenim korisnicima elektronskog bankarstva, a koristi se za prijavu na Uslugu elektronskog bankarstva i autorizaciju Transakcija.

1.22. Erste Token – poseban uređaj koja se izdaje Korisnicima elektronskog bankarstva, a koristi se za prijavu na usluge elektronskog bankarstva i za autorizaciju Transakcija.

1.23. Mobilna aplikacija – programsko rješenje koje omogućava aktivaciju i korišćenje Erste mTokena putem mobilnih uređaja (pametnih telefona) koji podržavaju njeno instaliranje i rad shodno Tehničkim zahtjevima za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva dostupnim na stranici www.erstebank.me.

1.24. mToken – je sredstvo za identifikaciju i autentifikaciju Ovlašćenog korisnika na Uslugu elektronskog bankarstva, kao i za autorizaciju Transakcija, a nalazi se u okviru Mobilne aplikacije.

1.25. Članice Erste Grupe - društva koja su sa Bankom povezani subjekti u smislu Zakona o privrednim društvima, Zakona o kreditnim institucijama i drugim propisima koji regulišu poslovanje kreditnih i financijskih institucija, kao i društva koja ERSTE GROUP BANK AG, Austrija, konsoliduje u svojim finansijskim izvještajima i/ili koja su u svom poslovanju poslovno i funkcionalno povezana sa Bankom.

1.26. **Osjetljivi podaci o plaćanju** su podaci koji se mogu koristiti za izvršenje prevare, uključujući sigurnosni komplet, s tim da, za aktivnosti pružaoca usluge iniciranja plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osjetljive podatke o plaćanju.

1.27. **Drugi pružalac platnih usluga –** pružatelj platnih usluga koji nije Banka koji Korisniku pruža Usluge iniciranja plaćanja na temelju odobrenja Centralne banke Crne Gore

1.28. **Usluga iniciranja plaćanja** je platna usluga iniciranja naloga za plaćanje na zahtjev Korisnika platnih usluga koji se odnosi na račun za plaćanje koji vodi drugi pružalac platnih usluga

1.29. **Usluga pružanja informacija o računu** je platna usluga koja se pruža uz online povezivanje, kojom se pružaju konsolidovane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružaoca platnih usluga ili kod više pružalaca platnih usluga

2. OPŠTE ODREDBE

2.1. U odnosu na Opšte uslove računa ovi Opšti uslovi se smatraju posebnima, a regulišu prava i obaveze Korisnika u korišćenju Usluge elektronskog bankarstva te prava i obaveze Banke u pružanju Usluge elektronskog bankarstva. Sve osobe navedene na Pristupnici svojim potpisom na Pristupnici izjavljuju da su pročitale Opšte uslove, da pristaju na njihovu primjenu i da prihvataju sva prava i obaveze koje iz istih proizilaze.

2.2. Ovi Opšti uslovi zajedno sa potpisanom i odobrenom Pristupnicom čine Ugovor, a Ugovor, Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za Poslovne subjekte, Ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa za Poslovne subjekte koji je Korisnik prethodno sklopio s Bankom, Odluka o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa Poslovnim subjektima i Terminski plan sastavni su djelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor).

2.3. U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim Ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa pa Opšti uslovi računa, te na kraju ostali Akti Banke, osim ako nije ugovoreno drugačije.

3. POSTUPAK UGOVARANJA USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

3.1. Podnosilac pristupnice i ovlašćenja ugovara korišćenje Usluga elektronskog bankarstva podnošenjem potpisane i ovjerene Pristupnice.

3.2. Sve osobe navedene na Pristupnici svojim potpisom potvrđuju tačnost navedenih podataka. Zakonski zastupnik svojim potpisom i ovjerom garantuje za davanje ovlašćenja Ovlašćenim korisnicima na sopstvenu odgovornost, i ujedno Ovlašćenim korisnicima sa pravom verifikacije daje ovlašćenje za mijenjanje formata i načina dostave izvoda, kao i ugovaranje dodatnih usluga putem Erste NetBankinga. Podnosilac pristupnice i ovlašćenja dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Pristupnici, kao i da prikupi dodatne informacije.

3.3. Zakonski zastupnik za svakog pojedinog Ovlašćenog korisnika određuje hoće li za pristup Usluzi elektronskog bankarstva koristiti novo Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju ili postojeće Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje taj isti Ovlašćeni korisnik od ranije upotrebljava za pristup Usluzi elektronskog bankarstva u ime drugog klijenta, te shodno tome i snosi odgovornost za istu. U slučaju da se Ovlašćenom korisniku ne izdaje novo Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju već se koristi postojeće, Zakonski zastupnik u Ovlašćenju, navodeći broj postojećeg sertifikata određuje može koristiti za pristup Usluzi elektronskog bankarstva i za Poslovnog subjekta kojeg zastupa. U slučaju da se Ovlašćenom korisniku dodjeljuje novo Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju, Zakonski zastupnik u Zahtjevu određuje može li Ovlašćeni korisnik naknadno to isto Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koristiti za pristup Uslugama elektronskog bankarstva drugih Klijenata.

3.4. Zakonski zastupnik za svakog pojedinog Ovlašćenog korisnika određuje (u Pristupnici) da li dozvoljava korišćenje mTokena-a kao sredstva za autentifikaciju i autorizaciju, za pristup Uslugama elektronskog bankarstva i autorizaciju Transakcija.

3.5. Banka, u skladu sa svojom poslovnom politikom, zadržava pravo odbiti Pristupnicu, odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja Usluga elektronskog bankarstva. U slučaju da Banka odbije da pruži Uslugu elektronskog bankarstva, o tome će obavijestiti podnosioca pod uslovom da se time na krše pozitivnopravni propisi.

3.6. Trenutkom zaključenja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Pristupnice od strane Banke. Pristupnica uz uslov da je potpisana i ovjerena od strane Zakonskog zastupnika i odobrena od strane Banke, i ovi Opšti uslovi čine sadržaj Ugovora.

3.7. Ukoliko Korisnik želi omogućiti korišćenje jedne ili više Usluga elektronskog bankarstva dodatnom Ovlašćenom korisniku dužan je Banci podnijeti potpisan i pečatom ovjeren dodatni Zahtjev (Pristupnica sa potvrđenom opcijom Izmjena), a koji se u trenutku odobrenja Banke smatra dodatkom postojećeg Ugovora.

3.8. U slučaju da je u Pristupnici definisano da će Ovlašćeni korisnik koristiti novo Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju, nakon zaključenja Ugovora Banka Korisniku uručuje odgovarajući sigurnosni komplet:

i. serijski broj Tokena i PIN, zajedno sa Erste Tokenom i/ili
ii. dio aktivacijskog koda (drugi dio se klijentu šalje SMS-om na broj telefona koji je definisan u Pristupnici), u slučaju odabira Erste mTokena.

Aktivacija mTokena je moguća unošenjem aktivacijskog koda dobijenog u filijali Banke, ili unosom serijskog broja i jednokratne lozinke generisane pomoću Erste Tokena. Korisnik može istovremeno imati maksimalno tri (3) aktivna Erste mTokena i jedan Erste Token.

Za korišćenje Tokena neophodno je uključiti uredjaj i unijeti četvorocifreni PIN dobijen od Banke. Ovaj PIN je neophodno promijeniti nakon prvog unosa.

3.9. Sigurnosni komplet mogu preuzeti sledeća lica:

- ovlašćeno lice kojem se izdaje Korisnička identifikacija;
- zakonski zastupnik;
- drugo lice opunomoćeno od strane Zakonskog zastupnika posebnim specijalnim punomoćjem, koje je izdato na memorandumu Poslovnog subjekta, potpisano i pečatirano i ovjereno kod suda ili notara;
- neko od ovlašćenih lica, navedenih na kartonu deponovanih potpisa Korisnika, a u skladu sa obimom ovlašćenja.

3.10. Usluga elektronskog bankarstva se ugovara na neodređeno vrijeme.

3.11. Sigurnosni komplet je u vlasništvu Banke i Korisnik je dužan vratiti na zahtjev Banke.

4. OPSEG I KORIŠĆENJE USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

4.1. Usluga elektronskog bankarstva Korisniku omogućava:

- uvid u stanja i detalje svih Korisnikovih depozitnih i kreditnih računa u Banci;
- uvid u plaćanja koja su sprovedena Uslugama elektronskog bankarstva; – sprovođenje platnih transakcija;
- izvršenje naloga za plaćanja u nacionalnom platnom prometu;
- izvršenje naloga za međunarodna plaćanja, u domaćoj i stranoj valuti;
- kupoprodaju deviza;
- narudžbu izvoda prometa po računu;

- razmjenu poruka sa Bankom;
- ugovaranje drugih usluga u skladu sa uputstvom za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva;
- ugovaranje dodatnog mTokena (opcija dostupna u okviru Mobilne aplikacije).

Uputstva o korišćenju Usluge elektronskog bankarstva obuhvata opis i način korišćenja usluge, isključivo su edukativnog karaktera i nalaze se u okviru aplikacije za elektronsko bankarstvo.

4.2. Za upotrebu Usluge elektronskog bankarstva, Korisnik mora obezbijediti internet konekciju i odgovarajuću računarsku opremu koja je navedena u Tehničkim zahtjevima za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva dostupnim na stranici www.erstebank.me. Banka ima pravo jednostrane izmjene Tehničkih zahtjeva za korišćenje usluga elektronskog bankarstva, o čemu će obavijestiti Korisnika putem Usluge elektronskog bankarstva i svoje internet stranice. Korisnik je saglasan sa navedenim načinom promjene Tehničkih zahtjeva za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva i načina informisanja o promjeni istih.

4.3. Prilikom pristupa uslugama elektronskog bankarstva Korisnik se identifikuje Sredstvom za autentifikaciju i autorizaciju na slijedeći način:

i. autentifikacija Erste Display karticom: unosom korisničkog imena i jednokratne lozinke koja se generiše putem Erste Display kartice na osnovu lozinke Ovlašćenog korisnika.
ii. Autentifikacija Erste Tokenom: unosom serijskog broja uredjaja i jednokratne lozinke. Jednokratna lozinka se generiše putem Erste Tokena unosom Korisnikovog PIN-a.
iii. autentifikacija mTokenom: Erste NetBanking uslugama pristupa se unosom serijskog broja mTokena i jednokratne lozinke koju generiše mToken na osnovu mPIN-a Ovlašćenog korisnika.

4.4. Transakcija se smatra autorizovanom ako je zadata od strane Ovlašćenog korisnika koji je autentifikovan na način opisan u članu 4.3. ovih Opštih uslova na slijedeći način:

i. autorizacija Erste Display karticom: Transakcija se autorizuje unosom i potvrdom odgovora kojeg generiše Erste Display kartica;
ii. autorizacija Erste Tokenom: Transakcija se autorizuje unosom i potvrdom odgovora kojeg generiše Erste Token;
iii. dodatna autorizacija mTokenom: Transakcija zadata Erste mBanking uslugom autorizuje se unosom i potvrdom mPIN-a, a Transakcija zadata Erste NetBanking uslugom autorizuje se na način da nakon što se na uredjaju primi notifikacija s detaljima Platne transakcije, Korisnik prijavi u Mobilnu aplikaciju (mToken sekciju) unosom mPIN-a ili Prijavom otiskom prsta / Prijavom skena lica, ako ih ima aktivirane i potvrdi Platnu transakciju.

Autorizaciji Erste Display karticom ili Erste Tokenom mora prethoditi Autentifikacija Erste Display karticom ili Tokenom, dok autorizaciji mTokenom mora prethoditi Autentifikacija mTokenom.4.5. Banka može primjeniti izuzeća autorizacije za transakcije opisane u članu 4.4. ako je transakcija zadata od strane Ovlašćenog korisnika koji je autentifikovan na način opisan u članu 4.3. Navedena izuzeća primjenjivat će se kod Platnih transakcija:

- prema primaocu plaćanja koji se nalazi na listi pouzdanih primaoca plaćanja
- koje su sastavni dio niza platnih transakcija sa istim iznosom I istim priaocem plaćanja
- u kojima se sredstva prenose s jednog računa na drugi račun Korisnika
- male vrijednosti:
  - Iznos transakcije ne prelazi 30 eura; i

- Ukupna vrijednost prethodnih platnih transakcija za koje se nije koristila autorizacija je manji od 100 eura; ili
- Broj prethodnih platnih transakcija iniciranih od strane Ovlaštenika korisnika od posljednje platne transakcije autorizirane bez korištenja izuzeća nije veći od pet.

4.5. Banka ima pravo da naknadno promijeni ugovoreni obim i sadržaj Usluge elektronskog bankarstva o čemu će Korisnika obavijestiti putem svoje internet stranice.

5. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

5.1. Podaci vezani za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva (na primjer: lični podaci Korisnika, finansijski podaci i sl.) su poslovna tajna. Banka će tako prikupljene podatke koristiti u skladu s važećim zakonodavstvom.

5.2. Banka može u skladu sa važećim propisima automatski prikupljati podatke o Korisnikovom uređaju koji se koristi za pristup uslugama elektronskog bankarstva i koji se u širem smislu mogu smatrati ličnim podacima Korisnika (na primjer IP adresu, tip pregledača (eng. browser), ime domena, web kolačiće eng. cookies).

5.3. Korisnikove podatke i lične podatke Ovlašćenog korisnika prikupljene u skladu sa Ugovorom, Banka koristi isključivo u svrhu pružanja Usluge elektronskog bankarstva bankarstva i sprovodjenja mjera sigurnosti.

5.4. Banka i Korisnik se obavezuju da će primjenjivati visok stepen sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanje podataka i gubitak podataka.

5.5. Korisnik je saglasan da njegove lične podatke i druge podatke koji predstavljaju bankarsku tajnu, Banka može učiniti dostupnim članicama Grupe ili trećim licima, u skladu sa važećim propisima, a u svrhu zaštite imovinskih interesa Korisnika.

6. OBAVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

6.1. Korisnik, odnosno Zakonski zastupnik i Ovlašćeni korisnik se obavezuju:

- ponašati se odgovorno i razumno na Internetu u smislu da neće otvarati mailove sa nepoznatim linkovima ili zlonamjernim programima i neće dopustiti da se uređaj sa kojih pristupa Uslugama elektronskog bakarstva zarazi zlonamjernim programom koji može prouzrokovati finansijsku štetu Korisniku;
- redovno pratiti službenu Internet stranicu Banke, a posebno prije zadavanja transakcije pratiti NetBanking obaviještenja te bez odlaganja postupiti u skladu sa istim;
- koristiti Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju i Osjetljive podatke o plaćanju na način da se očuva njegova tajnost, odnosno ne otkrivati bilo koji dio Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju niti ga činiti dostupnim trećim licima, te prihvata potpunu odgovornost za sve obaveze nastale njegovim korišćenjem;
- lozinku za pristup elektronskom bankarstvu promijeniti nakon prvog logovanja u Erste NetBanking aplikaciju.
- mijenjati lozinku/mPIN za pristup uslugama elektronskog bankarstva makar jednom mjesečno;
- odmah i bez izuzetka obavijestiti Banku o gubitku ili neovlašćenoj upotrebi Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju te o drugim oblicima zloupotrebe Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju ili Usluge elektronskog bankarstva, kao i o svakom korišćenju istih koje nije definisano ili u skladu sa uputstvom za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva;

- unositi tačne podatke prilikom zadavanja Transakcija Uslugama elektronskog bankarstva te snositi rizik unosa netačnih podataka i zloupotrebe Usluge elektronskog bankarstva u vlastitom okruženju;
- prijaviti promjenu svih podataka neophodnih za korišćenje Usluge elektronskog bankarstva i/ili gubitka Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju, podnošenjem potpisanog i ovjerenog zahtjeva za promjenu podataka;
- sve Transakcije zadati u skladu sa Okvirnim ugovorom o platnim uslugama te zakonskim I podzakonskim propisima;
- osigurati kontrolu pristupa računaru i sprovođenje dodatnih sigurnosnih mjera zaštite računara, koje uključuju, bez ograničavanja, instaliranje najnovijih verzija programa koji osiguravaju zaštitu od neovlašćenog pristupa računaru;
- samostalno brinuti o zatvaranju ili promjeni ovlašćenja i o korišćenju Usluge elektronskog bankarstva za sve Ovlašćene korisnike;
- u slučaju predaje zahjeva za otkaz Usluge elektronskog bankarstva prekontrolisati da li su svi nalozi izvršeni i da li postoje nalozi zadati sa datumom valute unaprijed i da u slučaju bilo kakvih spornih situacija s tim u vezi pismeno obavijesti Banku.

6.2. Korisnik je odgovoran za svaku Transakciju koja se sprovodi u vezi Ugovora, bez obzira gdje je ista zadata te Banka nije dužna provjeravati lokaciju Ovlašćenog korisnika na kojoj se isti nalazi prilikom zadavanja Transakcije.

U skladu sa ovim Korisnik je odgovoran za svaku povredu lokalnog prava bez obzira na okolnost gdje je Transakcija sprovedena;

6.3 U slučaju nepridržavanje obaveza i odgovornosti Korisnika i svih Ovlašćenih korisnika iz člana 6.1. ovih Opštih uslova kao i u slučaju da se Korisnik ili Ovlašćeni korisnik ne pridržavaju ostalih odredbi ovih Opštih uslova, smatraće se da je Korisnik postupao s krajnjom nepažnjom te će snositi svaku štetu nastalu zbog takvog postupanja u punom iznosu.

6.4. Korisnik u cijelosti odgovara za izvršene neautorizovane Platne transakcije ako je postupao prevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obaveza u vezi sa Sredstvom za autentifikaciju i autorizaciju i Osjetljivim podacima o plaćanju. Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog, između ostalog, smatra se kršenje odredbi ovih Opštih uslova i odredbi Okvirnog ugovora.

7. ODGOVORNOSTI BANKE

7.1. Banka Korisniku Uslugom elektronskog bankarstva omogućava slobodno raspolaganje sredstvima na Računima do visine raspoloživih sredstava na Računu.

7.2. Banka se obavezuje da najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od prijema validnog Zahtjeva sa opcijom otkaz usluge elektronskog bankarstva postupi po zahtjevu i otkaže istu. Sva dugovanja po osnovu usluga elektronskog bankarstva moraju biti izmirena, u suprotnom, smatraće se da zahtjev nije validan.

7.3. Banka ne snosi odgovornost:

- u slučaju nemogućnosti izvršenja Transakcija usljed greške Korisnika;
- za nedostupnost Usluga elektronskog bankarstva nastalih kao posljedica tehničkih problema na računarskoj/tehničkoj opremi Banke i/ili Korisnika, ispada ili smetnji u telekomunikacionim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema ili kao posljedica više sile;
- kao i u ostalim slučajevima predviđenim Opštim uslovima računa u poglavlju „Odgovornosti Banke i povraćaj iznosa platne transakcije“.

7.4. Banka je ovlašćena Pružaocu usluge iniciranja plaćanja i Pružaocu usluge informisanja o računu uskratiti pristup Računu na osnovu dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašćeni pristup tog Pružaoca usluga Računu ili njegov pristup radi prevare, uključujući neovlašćeno iniciranje Platne transakcije ili iniciranje Platne transakcije u cilju prevare. Banka će obavijestiti Korisnika platnih usluga o namjeri i razlozima za uskraćivanje pristupa Računu, u skladu s prethodno navedenim, korišćenjem kontakt podataka koje je Korisnik dostavio i koji su evidentirani u sistemu Banke.

8. NAKNADE

8.1. Naknade za aktivaciju, korišćenje Usluge elektronskog bankarstva i za sprovođenje Transakcija naplaćuju se direktnim zaduženjem Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate u skladu sa Odlukom o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa Poslovnim subjektima. Korisnik je saglasan da Banka tereti njegove Račune za sve naknade nastale korišćenjem Usluge elektronskog bankarstva bez posebne saglasnosti Korisnika kao i bez obaveze da ga Banka prethodno o tome obavijesti.

8.2. Naknade za izdavanje i reizdavanje sigurnosnog kompleta ili bilo kojeg elementa sigurnosnog kompleta se naplaćuju u skladu sa Odlukom o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju s Poslovnim subjektima.

8.3. Naknade su objavljene na internet stranici Banke i u filijalama Banke.

8.4. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi nezavisno od naziva koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Korisnika ugovoreni su u neto iznosu. Korisnik je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze i eventualne druge obaveze koje je Banka dužna obračunati, na osnovu pozitivnih propisa.

9. BLOKADA/DEBLOKADA KORIŠĆENJA I OTKAZ USLUGA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

9.1. Korisnik može blokirati korišćenje Usluge elektronskog bankarstva:

- pozivom na broj telefona 020 440 440 (iz inostranstva +382 20 440 440), radnim danima od 8:00h - 16:00h;
- u bilo kojoj filijali Banke, u skladu sa radnim vremenom filijale;
- u bilo kojem trenutku u okviru Erste NetBanking aplikacije.

9.2. Ovlašćeni korisnik može u bilo kom trenutku zatražiti blokadu pojedinog Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju:

- pozivom na broj telefona 020 440 440 (iz inostranstva +382 20 440 440), radnim danima od 8:00h - 16:00h;
- u bilo kojoj filijali Banke, u skladu sa radnim vremenom filijale.

9.3. Banka će Ovlašćenom korisniku automatski blokirati Sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje je koristio prilikom prijave na ugovorenu Uslugu elektronskog bankarstva ako:

- prilikom prijave na uslugu tri puta unese netačne podatke iz Erste Display kartice, Erste Tokena ili mTokena;
- prilikom korišćenja Tokena triput unese netačan PIN u Token;
- prilikom autorizacije transakcije pet puta unese netačan odgovor iz Erste Display kartice, Erste Tokena ili mTokena.
- U slučaju da mToken nije korišćen 365 dana ili duže iz razloga sigurnosti, Banka će onemogućiti dalje korišćenje takvog m-tokena.

9.4. U svim navedenim slučajevima (9.1, 9.2, 9.3) Korisnik Uslugu elektronskog bankarstva može deblokirati u filijali Banke podnošenjem popunjene i ovjerene Pristupnice sa potvrđenom opcijom "Izmjena". Izuzetno od navedenog, u slučaju da je u navedenim slučajevima (9.1,9.2,9.3) blokirana prijava Erste Display karticom ili Tokenom deblokada je moguća pozivom na broj telefona 020 440 440 (iz inostranstva +382 20 440 440), radnim danima od 8:00h-16:00h, dok mToken je moguće deblokirati jednim dodatnim pokušajem unosa ispravnog mPina. Ukoliko je i četvrti pokušaj pogrešan mToken će biti trajno blokiran,

9.5. Trajno blokirani mToken nije moguće deblokirati, već Ovlašćeni korisnik može svojom Erste Display karticom ili Erste Tokenom inicijalizovati novi mToken ili u filijalii Banke predajom popunjene i ovjerene Pristupnice sa potvrdjenom opcijom "Izmjena" zatražiti izdavanje novog mTokena.

9.6. Banka će Uslugu elektronskog bankarstva ili Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju privremeno blokirati i ukoliko:

- procijeni da je iz bilo kog razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka i sredstava;
- korišćenje usluga od strane Korisnika, a po isključivoj procjeni Banke predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke;
- korisnik neuredno podmiruje svoje obaveze.

Banka će, neposredno prije blokiranja Usluge elektronskog bankarstva iz razloga navedenih u ovom članu, ukoliko je to moguće, obavijestiti Korisnika o namjeri i o razlozima za blokiranje Usluge telefonski I to pozivom na posljednji broj i/ili e-mailom na e-mail adresu koje je Korisnik dostavio Banci. Ukoliko Korisnik nije obavješten prije blokiranja Usluge elektronskog bankarstva iz objektivnih razloga, isti će biti obavješten odmah nakon blokiranja Usluge elektronskog bankarstva.

Korisnik Usluge elektronskog bankarstva je dužan pismenim putem obavijestiti Banku o eventualnoj promjeni kontakt adresa i/ili kontakt telefona. Korisnik je lično odgovoran da sve nastale izmjene u adresi, kontakt telefonima (fiksnih i mobilnih), email adresama pismenim putem prijavi Banci, a u suprotnom sva obavještenja na prijavljene adrese će se smatrati uredno dostavljenim. Banka će ukinuti privremenu blokadu korišćenja Usluge elektronskog bankarstva ukoliko, isključivo po procjeni Banke, više ne postoje razlozi koji su doveli do njenog uvodjenja.

9.7. Promjena Zakonskog zastupnika kao i promjena osoba na kartonu deponovanih potpisa ne znače i promjenu ovlašćenja u vezi Usluge elektronskog bankarstva, te je Korisnik dužan samostalno brinuti o zatvaranju ili promjeni ovlašćenja za sve Ovlašćene korisnike kojima je dozvolio korišćenje Usluge elektronskog bankarstva.

9.8. Ukoliko Korisnik želi otkazati korišćenje Usluge elektronskog bankarstva pojedinom ili svim Ovlašćenim korisnicima dužan je Banci podnijeti potpisan i ovjeren zahtjev za zatvaranje i tom prilikom obavezan je vratiti Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju svih Ovlašćenih korisnika kojima se otkazuje korišćenje usluge.

9.9. Sigurnosni komplet je vlasništvo Banke. Banka zadržava pravo da u bilo kom trenutku zatraži od Korisnika povraćaj sigurnosnog kompleta.

9.10. Banka će Korisniku otkazati Uslugu elektronskog bankarstva u slučaju zatvaranja svih Korisnikovih Računa u Banci za koje je usluga vezana.

9.11. Banka može i jednostrano otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od najmanje dva mjeseca, a u skladu sa Opštim uslovima vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za poslovne subjekte.

9.12. Sve Transakcije zadate sa datumom valute unaprijed Uslugom elektronskog bankarstva, koje do datuma otkaza Usluge elektronskog bankarstva nisu stornirane, bice izvršene.

9.13. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka u skladu sa Opštim uslovima računa.

10. OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE

10.1. Korisnik ili Ovlašćeni korisnik može prije izvršenja Transakcije pisano u filijali ili slanjem e-maila na adrese **dpp@erstebank.me** i ebank@erstebank.me, opozvati Transakciju tako da opozove saglasnost za njeno izvršenje. Svaka platna transakcija izvršena nakon, po procjeni Banke, urednog opoziva smatra se neodobrenom. Korisnik ili Ovlašćeni korisnik ne može opozvati Transakciju nakon što je ista proslijeđena u međubankarski platni sistem, odnosno SWIFT mrežu.

11. PODNOŠENJE PRIGOVORA

11.1. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor odnosno reklamirati funkcionalnost Usluge elektronskog bankarstva na način definisan u Opštim uslovima računa u poglavlju „Postupak podnošenja prigovora".

12. OBAVJEŠTENJA

12.1. Korisnik je saglasan sa primanjem obavještenja informativnog ili drugog karaktera od strane Banke i drugih članica Erste grupe različitim kanalima distribucije Banke na adrese upisane u kontakt podacima koje je Korisnik svojevoljno dao Banci na korišćenje: podaci o o boravištu, kontakt adresa, email adrese, brojevi telefona.

12.2. Korisnik ima pravo obratiti se Banci pismenim zahtjevom proslijedjenim sa registrovane email adrese ili predatim u filijali Banke da se na navedene kontakt adrese ne prosledjuju obavještenja reklamnog karaktera.

12.3. Banka je u obavezi da u zakonskom roku postupi shodno pismenom zahtjevu Korisnika i onemogući dalje slanje reklamnih obavještenja na kontakt adrese Korisnika.

13. ZAVRŠNE ODREDBE

13.1. Opšti uslovi su objavljeni na internet stranici Banke i dostupni su u svim filijalama Banke.

13.2. Banka je dužna predložiti Korisniku izmjenu Opštih uslova dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.

13.3. Banka je dužna obavijestiti Korisnika pri svakoj izmjeni Opštih uslova i navesti da Korisnik ima pravo otkazati Ugovor ili Okvirni ugovor bez ikakve naknade za izvršavanje otkaza do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatraće se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Opštih uslova pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvata.

13.4. Sve predložene izmjene Opštih uslova Banka objavljuje na internet stranici Banke, kao i u filijalama Banke. Na zahtjev, Korisnika se mogu uručiti sve izmjene u papirnom ili u elektronskom obliku.

13.5. U slučaju da Korisnik pisanim putem odbije predložene izmjene i pritom ne otkaže Ugovor, smatra se da je Banka otkazala Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom koji počinje teći od dana slanja obavještenja o izmjeni.

13.6. Na odnose, međusobna prava i obaveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Crne Gore.

13.7. Za sve što nije uređeno ovim Opštim uslovima primjenjuju se Opšti uslovi računa.

13.8. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 08.02. 2024. godine, a počinju se primjenjivati od 08.04.2024.godine, te zamjenjuju postojeće Opšte uslove od **15.11.2023. godine**.